

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia smakin menunjukkan kemajuan yang sangat pesat pada era modern berbasis digital seperti saat ini. Teknologi komunikasi mengalami kemajuan yang sangat signifikan dari masa ke masa. Dengan hal itu, jaringan komunikasi menjadi sangat penting untuk mendukung kemajuan teknologi digital dan komunikasi. Berbagai perusahaan operator telekomunikasi menawarkan banyak produk dan jasa untuk para pelanggan. Telkomsel adalah salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia di bidang seluler dengan 139,3 juta pelanggan sampai tahun 2014 di Indonesia (Lia Indah et al., 2018). Telkomsel memiliki pusat layanan yang tesebar di seluruh kota di Indonesia dengan nama Grapari Telkomsel yang melayani keluhan pelanggan dan menyediakan produk dari Telkomsel. Grapari Telkomsel di kota Malang terbesar berpusat di Jl. Letjen S. Parman Blimbing yang berdiri sejak tahun 2001. Pelanggan Telkomsel yang mengalami *trouble* terhadap *simcard*, jaringan, dan pembelian produk Telkomsel dapat datang pada jam 08.00 – 17.00.

Pusat Grapari Telkomsel Malang harus memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan. Kinerja dari karyawan menjadi hal penting untuk berkembangnya perusahaan. Ketercapaian visi dan misi Pusat Grapari Telkomsel Malang dapat dilihat dari kinerja setiap karyawan. Menurut Moeheriono (2010) kinerja dalah suatu gambaran tentang tingkat ketercapaian pelaksanaan program yang mendukung keberhasilan visi, misi, sasaran, dan tujuan perusahaan. Data dari Pusat Grapari Telkomsel Malang menunjukan bahwa pada tahun 2019 terdapat 37.000 pelanggan yang datang untuk menyampaikan keluhan yang terjadi pada operator seluler Telkomsel dan pergantian kartu menjadi 4G. Kinerja perusahaan menjadi hal yang disorot untuk menekan angka komplain terhadap operator Telkomsel di kota Malang. Persaingan pelayanan dengan operator lain yang semakin meningkat, dibuktikan dengan produk dan pelayanan produk pesaing semakin beragam. Hal ini yang

memicu harus adanya peningkatan kinerja oleh pegawai Grapari Telkomsel Malang.

Sebagai pelayanan komunikasi dengan provider yang banyak digunakan, maka Pusat Grapari Telkomsel Malang diharapkan mampu untuk melakukan peningkatan dalam memberikan pelayanan terutama pada kualitas yang diberikan. Kualitas jasa dan produk menjadi penting untuk meningkatkan daya saing yang memberikan kepuasan bagi pelanggan (Nasution, 2015). Menurut Gaspersz (2011) peningkatan kualitas kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Penerapan TQM yang sesuai dan benar, menjadikan kinerja perusahaan semakin meningkat (Al-Faritsy et al., 2014).

Berdasarkan dari data Pusat Grapari Telkomsel Malang bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih terbilang rendah dengan banyaknya keluhan dari pelanggan, maka penting untuk melakukan penelitian peningkatan kualitas. Menurut Goetsch dan Davis dalam Nasution (2015) dengan menggunakan 10 dimensi TQM dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas. Dengan metode ini, maka akan dapat menganalisis dimensi kualitas yang masih harus ditingkatkan oleh perusahaan. Oleh sebab itu dipilih pendekatan *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan Kinerja Perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan Implementasi *Total Quality Management* di Pusat Grapari Telkomsel Malang ?
2. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja Perusahaan di Pusat Grapari Telkomsel Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui adanya pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan di Pusat Grapari Telkomsel Malang.

2. Mengetahui adanya dimensi dari *Total Quality Management* yang mempunyai pengaruh besar dalam Kinerja Perusahaan.
3. Mengetahui hubungan antar dimensi *Total Quality Management* yang berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan.
4. Mengetahui perbaikan Kinerja yang harus dilakukan di Pusat Grapari Telkomsel Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkaitan, yaitu:

1. Pusat Grapari Telkomsel Malang
Memberikan usulan perbaikan untuk menentukan peningkatan kualitas dengan penerapan *Total Quality Management*.
2. Universitas
Dapat digunakan sebagai contoh untuk penerapan *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas.
3. Peneliti selanjutnya
Dapat digunakan sebagai acuan pengembangan penelitian dan perbandingan menggunakan *Total Quality Management* dan Kinerja Perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, spesifik, dan permasalahan tidak meluas, maka diperlukan pembatasan masalah yaitu :

1. Penelitian dilakukan di Pusat Grapari Telkomsel Malang pada tahun 2020.
2. Penelitian ini berfokus pada pengaruh *Total Quality Management* dan Kinerja Perusahaan.
3. Hasil dari penelitian yang dilakukan sebagai usulan positif bagi pengimplementasian di perusahaan.
4. Responden dari penelitian adalah pegawai yang bekerja di Pusat Grapari Telkomsel Malang.